

**ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ В.І. ВЕРНАДСЬКОГО**

**Навчально-науковий інститут управління, економіки та  
природокористування**

*Кафедра публічного управління та адміністрування*

# **НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ**

*Методичні рекомендації для підготовки фахівців за  
ступенем вищої освіти "Магістр" за спеціальністю  
"Публічне управління та адміністрування"*

**Київ – 2019**

УДК 352/354

Н 17

*Рекомендовано до друку Вченою радою Таврійського національного університету імені В.І.Вернадського, протокол № 4 від 20 грудня 2018 р.*

**Укладачі:**

**О. С. Коврига**, кандидат наук з державного управління, доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування Таврійського національного університету імені В.І.Вернадського;

**Рецензенти:**

**Н. О. Шевченко**, доктор наук з державного управління, доцент, завідувач кафедри публічного управління та права комунального закладу вищої освіти «Дніпровська академія неперервної освіти» Дніпропетровської обласної ради»;

**О. О. Бутник**, кандидат наук з державного управління, доцент, доцент науково-дослідного інституту Київського національного університету культури і мистецтв Міністерства культури України.

Н 17

**Надання публічних послуг:** метод. рек. для підготовки фахівців за ступенем вищої освіти "Магістр" / уклад. : О. С. Коврига. – К. : УкрСІЧ, 2019. – 36 с.

У методичних рекомендаціях наведено програму і тематичний план навчальної дисципліни "Надання публічних послуг", форми контролю слухачів, вимоги, питання для обговорення, тематика і рекомендовані джерела для підготовки до семінарських занять та виконання творчих робіт. Відображений короткий зміст лекційного матеріалу розділів відповідної дисципліни.

УДК 352/354

© О. С. Коврига,  
укладання, 2019  
© Вид-во "УкрСІЧ", 2019

**ЗМІСТ**

ВСТУП .....	4
ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....	6
ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....	7
ФОРМИ КОНТРОЛЮ .....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ .....	9
РОЗДІЛ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ .....	13
РОЗДІЛ 3. ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ ТА ГРОМАДСЬКИЙ КОНТРОЛЬ В ПРОЦЕСІ ФОРМУВАННЯ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА.....	18
ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ТВОРЧОЇ РОБОТИ.....	24
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ.....	25
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	27

## ВСТУП

### Актуальність вивчення дисципліни

- Людина, її права та свободи визнані головною соціальною цінністю, а головним завданням публічної влади визначено саме надання якісних послуг громадянам. Відповідно, громадяни у відносинах із владою є не прохачами, а споживачами послуг. Пріоритетними завданнями сучасної держави є забезпечення належної якості публічних послуг та ефективності їх надання. Відповідно, якість надання послуг громадянам, підприємствам, установам стає чи не головним критерієм оцінки діяльності органів влади та органів місцевого самоврядування. Проблематика дослідження даного завдання полягає в тому, що концептуально теорія публічних послуг розглянута не повною мірою та має деякі суперечності й розбіжності.
- Успішна організація та надання публічних послуг потребує володіння на високому рівні відповідним методологічним інструментарієм. Адекватне застосування наукових методів, методик та процедур, дотримання загальної технології наукової роботи є обов'язковими умовами отримання результатів, що мають наукову новизну, теоретичне та практичне значення. Враховуючи це, дисципліна "Надання публічних послуг" орієнтована на формування систематизованих знань з публічного адміністрування, надання вмінь та навичок практичного використання у даній сфері.
- Дисципліна входить до циклу дисциплін, що формують загальні компетентності, освітньо-професійних програм підготовки магістрів за спеціальністю 281 "Публічне управління та адміністрування".

**Метою** викладання навчальної дисципліни "Надання публічних послуг" є формування у студентів знань щодо вироблення, впровадження та оцінювання публічних послуг, вмінь та навичок використовувати ці знання у практичній діяльності.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни "Надання публічних послуг" є надати систематизовані знання щодо теорії і практики здійснення публічних послуг, сформувати спроможність організовувати, планувати та виконувати аналітичні дослідження у публічному адмініструванні, забезпечити оволодіння повним арсеналом дослідницьких прийомів для аналітико-синтетичної обробки наукової інформації.

### Результати навчання

Після вивчення дисципліни слухачі повинні:

*знати:*

- основні поняття щодо публічних послуг, їх аналізу та механізмів впровадження;
- теоретичні засади надання публічних послуг;
- принципи, підходи, моделі та методи формування публічних послуг;
- теоретичні положення, методологічний інструментарій і механізми впровадження та оцінювання публічних послуг;
- способи використання методології інформаційно-аналітичної діяльності для надання публічних послуг;

*вміти:*

- використовувати набуті знання в практичній діяльності;
- проводити аналітичні дослідження щодо надання публічних послуг;
- розробляти проекти рішень щодо надання публічних послуг, шляхи та рекомендації щодо їх впровадження;
- застосовувати методологічний інструментарій моніторингу та оцінювання публічних послуг;
- готувати аналітичні документи з використанням сучасної методології інформаційно-аналітичної діяльності.

### **Навчальна стратегія дисципліни**

Досягнення результатів навчання здійснюється шляхом:

- *проведення лекцій* для надання слухачам необхідних знань;
- *самостійного навчання слухачів* на основі розроблених для дисципліни навчально-методичних матеріалів;
- *участі слухачів у семінарських заняттях* з метою розвитку критичного мислення, формування та розвитку здатності організовувати і проводити наукові дослідження у галузі публічного управління;
- *виконання і презентації індивідуальних завдань* у вигляді творчих робіт до розділів дисципліни;
- *проведення підсумкового контролю* засвоєння знань.

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади системи надання публічних послуг**

Тема 1.1. Предмет, завдання та значення курсу.

Тема 1.2. Сутність та зміст публічних послуг.

### **РОЗДІЛ 2. Концептуальні та організаційно-правові основи надання публічних послуг**

Тема 2.1. Становлення інституту публічних послуг.

Тема 2.2. Система надання публічних послуг органами влади.

### **РОЗДІЛ 3. Публічні послуги та громадський контроль в процесі формування громадянського суспільства**

Тема 3.1. Взаємодія держави та громадянського суспільства

Тема 3.2. Публічні послуги та громадський контроль в процесі формування громадянського суспільства.

## ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назва розділу і теми	Кількість годин									
		Денна форма					заочна форма				
		всього	у тому числі				всього	у тому числі			
			Л	С	п	с.р.		л	с	п	с.р.
<b>РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади системи надання публічних послуг</b>											
1.1.	Предмет, завдання та значення курсу.	28	4	4		20	24	2	2		20
1.2.	Сутність та зміст публічних послуг.	28	4	4		20	22	2			20
	<b>Разом за 1 розділ</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>40</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>40</b>
<b>РОЗДІЛ 2. Концептуальні та організаційно-правові основи надання публічних послуг</b>											
2.1.	Становлення інституту публічних послуг	28	4	4		20	24	2	2		20
2.2.	Система надання публічних послуг	28	4	4		20	34	2	2		30
	<b>Разом за 2 розділ</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>40</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>50</b>
<b>РОЗДІЛ 3. Публічні послуги та громадський контроль в процесі формування громадянського суспільства</b>											
3.1.	Взаємодія держави та громадянського суспільства	20	4	4		12	22	2			20
3.2.	Публічні послуги та громадський контроль в процесі формування громадянського суспільства.	18	4	4		10	24	2	2		20
	<b>Разом за 3 розділ</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>22</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>40</b>
	<b>Разом з дисципліни</b>	<b>150</b>	<b>24</b>	<b>24</b>		<b>102</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>8</b>		<b>130</b>

## ФОРМИ КОНТРОЛЮ

**Навчальні результати слухачів у межах дисципліни оцінюються на основі:**

- виконання і презентації творчих робіт;
- участі у семінарських заняттях;
- підсумкового контролю засвоєння знань.

**Максимальна кількість балів за вивчення дисципліни – 100.**

### Рейтингова система оцінювання результатів навчання

Для денної форми навчання

Поточний контроль									Підсумкови й контроль	Сума
Розділ 1			Розділ 2			Розділ 3				
C1.1	C1.2	TP1	C.2.1	C.2.2	TP2	C3.1	C.3.2	TP3	40	100
5	5	10	5	5	10	5	5	10		

C1.1, C1.2, C2.1, C2.2, C3.1, C3.2 – семінари до тем розділів  
TP1, TP2, TP3 – творчі роботи до розділів

Для заочної форми навчання

Поточний контроль							Підсумковий контроль	Сума
Розділ 1		Розділ 2			Розділ 3			
C1.1	TP1	C.2.1	C.2.2	TP2	C.3.2	TP3	40	100
5	15	5	5	10	5	15		

C1.1, C2.1, C2.2, C3.2 – семінари до тем розділів  
TP1, TP2, TP3 – творчі роботи до розділів



## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

**Мета:** Сформуванати у слухачів:

- уявлення про публічні послуги як сферу діяльності та систему знань, їх суб'єктів з урахуванням української специфіки;
- поняття про надання публічних послуг як систематичну пізнавальну діяльність та їх місце в системі наук про державне управління та державознавство;
- вміння характеризувати публічні послуги відповідно до сучасних підходів визначення змісту та класифікацій публічних послуг.

### Короткий зміст лекційного матеріалу розділу.

Загальна характеристика курсу «Надання публічних послуг». Мета, завдання, проблематика. Поняття та предмет курсу, його місце в системі наук про державне управління та державознавство. Джерела вивчення курсу. Зв'язок курсу з іншими гуманітарними дисциплінами. Поняття та сутнісні характеристики послуги. Сучасні підходи до визначення змісту публічних послуг. Поняття, ознаки та види публічних послуг. Класифікація публічних послуг. Категорійно-понятійний апарат в сфері надання адміністративних послуг.

### Види навчальної діяльності, передбачені у розділі 1

#### Творча робота до розділу 1

*Мета:* формування систематизованих знань щодо теорії і практики надання публічних послуг

*Написання та оформлення творчої роботи:* здійснюється за вимогами, що наведені у відповідному розділі методичних рекомендацій.

#### *Рекомендовані теми творчих робіт до розділу 1*

1. Розкрити сутність і зміст управлінських послуг.
2. Прослідкувати процес становлення управлінських послуг в Україні.
3. Визначення проблем, які виникають в процесі надання публічних послуг: недосконалість законодавства, відповідних умов роботи, належної поінформованості, зворотнього зв'язку з населенням, відповідного контролю, підготовки фахівців та ін.
4. Проаналізувати вітчизняний досвід запровадження та функціонування системи публічних послуг.
6. Розкрити зміст Концепції розвитку системи надання публічних послуг органами виконавчої влади.
7. Дати поняття, визначити ознаки та види публічних послуг.

## Семінарське заняття до теми 1.1 " Предмет, завдання та значення курсу"

*Мета:* формування уявлення про надання публічних послуг як спеціальну діяльність та вміння організувати її відповідно до стандартних етапів, методичних і технічних прийомів.

*Питання для обговорення:*

1. Загальна характеристика курсу «Надання публічних послуг».
2. Мета, завдання, проблематика.
3. Поняття та предмет курсу, його місце в системі наук про державне управління та державознавство.
4. Нормативні джерела вивчення курсу.
5. Зв'язок курсу з іншими гуманітарними дисциплінами.

**Джерела для обов'язкового вивчення:**

1. Конспект лекцій з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 1.
2. Методичні рекомендації з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 1.

**Рекомендовані додаткові джерела для вивчення:**

1. Буличева Н. А. Розвиток інституту адміністративних послуг як передумова побудови сервісної держави / Н. А. Буличева, Ю. І. Пивовар // Митна справа – 2011. – № 1(73). – Ч. 2. – С. 162–167.
2. Буренко Т. О. Необхідність створення концептуальних засад реформування системи адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Т. О. Буренко // Державне управління: удосконалення та розвиток : електронне фахове видання. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=217>.
3. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації / Н. В. Васильєва. – Донецьк : Юго-Восток, 2013. – 400 с.
4. Вишневський А. В. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / А. В. Вишневський, О. Г. Рогожин, В. М. Сороко ; за наук. ред. к.філ.н. Ю. А. Привалова. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 180 с.
5. Впровадження стандартів публічної етики на місцевому і регіональному рівнях: українська практика та європейський досвід / В. В. Толкованов, Н. В. Щербак, Т. В. Василевська, В. П. Удовиченко ; за ред. В. В. Толкованова. – К. : Центр досліджень питань місцевого і регіонального розвитку та сприяння адміністративній реформі, 2008. – 212 с.
6. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / С. В. Дзюба, І. Б. Жилияєв, С. К. Полумієнко, І. А. Рубан, А. І. Семенченко ; за ред. А. І. Семенченка. – К. : ТОВ «Арт-мастер», 2012. – 264 с.

7. Коліушко І. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні / І. Коліушко, В. Тимощук // Центр політико-правових реформ, Фонд Демократичні ініціативи. – К. : ФОП Москаленко О.М., 2009. – 196 с.

8. Надання адміністративних послуг : навч.-метод. посіб. для системи підвищ. кваліфік. держ. служб. і посад. осіб місц. самовряд. / уклад. А. В. Ліпенцев. – Л., 2013. – 183 с.

9. Оболенський О. Ю. Методика проведення функціонального аналізу діяльності органів державної влади з урахуванням доцільності надання ними послуг : наук. розроб. / О. Ю. Оболенський, В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2009. – 40 с.

10. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. / за заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : СПД О. М. Москаленко, 2010. – 440 с.

## **Семінарське заняття до теми 1.2 " Сутність та зміст публічних послуг "**

*Мета:* формування уявлення про категорійно-понятійний апарат в сфері надання адміністративних послуг та вміння використовувати його відповідно до стандартних етапів, методичних і технічних прийомів.

*Питання для обговорення:*

1. Поняття та сутнісні характеристики послуги.
2. Сучасні підходи до визначення змісту публічних послуг.
3. Поняття, ознаки та види публічних послуг.
4. Класифікація публічних послуг.
5. Категорійно-понятійний апарат в сфері надання адміністративних послуг.

**Джерела для обов'язкового вивчення:**

3. Конспект лекцій з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 1.
4. Методичні рекомендації з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 1.

**Рекомендовані додаткові джерела для вивчення:**

1. Буличева Н. А. Розвиток інституту адміністративних послуг як передумова побудови сервісної держави / Н. А. Буличева, Ю. І. Пивовар // Митна справа – 2011. – № 1(73). – Ч. 2. – С. 162–167.
2. Буренко Т. О. Необхідність створення концептуальних засад реформування системи адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Т. О. Буренко // Державне управління: удосконалення та розвиток : електронне фахове видання. – Режим доступу : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=217>.
3. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації / Н. В. Васильєва. – Донецьк : Юго-Восток, 2013. – 400 с.

4. Вишневський А. В. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / А. В. Вишневський, О. Г. Рогожин, В. М. Сороко ; за наук. ред. к.філ.н. Ю. А. Привалова. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 180 с.
5. Впровадження стандартів публічної етики на місцевому і регіональному рівнях: українська практика та європейський досвід / В. В. Толкованов, Н. В. Щербак, Т. В. Василевська, В. П. Удовиченко ; за ред. В. В. Толкованова. – К. : Центр досліджень питань місцевого і регіонального розвитку та сприяння адміністративній реформі, 2008. – 212 с.
6. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / С. В. Дзюба, І. Б. Жилияєв, С. К. Полумієнко, І. А. Рубан, А. І. Семенченко ; за ред. А. І. Семенченка. – К. : ТОВ «Арт-мастер», 2012. – 264 с.
7. Коліушко І. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні / І. Коліушко, В. Тимощук // Центр політико-правових реформ, Фонд Демократичні ініціативи. – К. : ФОП Москаленко О.М., 2009. – 196 с.
8. Надання адміністративних послуг : навч.-метод. посіб. для системи підвищ. кваліфік. держ. служб. і посад. осіб місц. самовряд. / уклад. А. В. Ліпенцев. – Л., 2013. – 183 с.
9. Оболенський О. Ю. Методика проведення функціонального аналізу діяльності органів державної влади з урахуванням доцільності надання ними послуг : наук. розроб. / О. Ю. Оболенський, В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2009. – 40 с.
10. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. / за заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : СПД О. М. Москаленко, 2010. – 440 с.

## **РОЗДІЛ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ**

**Мета:** Сформувати у слухачів:

- уявлення про історичний аспект становлення публічних послуг;
- знання проблем, які виникають в процесі надання адміністративних послуг, особливостей їх застосування у галузі публічного адміністрування;
- вміння та навички розглядати кращі зразки зарубіжного досвіду із питання надання публічних послуг.

### **Короткий зміст лекційного матеріалу розділу.**

Історичний аспект становлення публічних послуг. Визначення проблем, які виникають в процесі надання адміністративних послуг: недосконалість законодавства, відповідних умов роботи, належної поінформованості, зворотнього зв'язку з населенням, відповідного контролю, підготовки фахівців та ін. Розгляд кращих зразків зарубіжного досвіду із питання надання публічних послуг.

Структура механізму та органів у сфері надання публічних послуг. Типологізація органів публічного адміністрування. Принципи організації діяльності органів публічного адміністрування. Територіально-адміністративний аспект публічного адміністрування.

Нормативно-правове забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні. Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Положення про Реєстр адміністративних послуг, мету його формування та процес ведення. Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг, повноваження суб'єктів надання адміністративних послуг та стандарти адміністративних послуг, вжиття заходів до функціонування «єдиного вікна».

### **Види навчальної діяльності, передбачені у розділі 2**

#### **Творча робота до розділу 2**

*Мета:* формування уявлень про кращі зразки зарубіжного досвіду надання публічних послуг та можливості їхнього використання у вітчизняній практиці запровадження та функціонування системи надання публічних послуг.

*Написання та оформлення творчої роботи:* здійснюється за вимогами, що наведені у відповідному розділі методичних рекомендацій.

*Рекомендовані теми творчих робіт до розділу 2*

- 1 Навести приклади кращих зразків зарубіжного досвіду.
2. Проаналізувати вітчизняний досвід запровадження та функціонування системи публічних послуг.
3. Розкрити зміст Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.
4. Дати поняття, визначити ознаки та види публічних послуг.
5. Розкрити зміст Положення про Реєстр адміністративних послуг, мету його формування та процес ведення.
6. Розглянути Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг, повноваження суб'єктів надання адміністративних послуг та стандарти адміністративних послуг, вжиття заходів до функціонування «єдиного вікна».

### **Семінарське заняття до теми 2.1 " Становлення інституту публічних послуг "**

*Мета:* формування та розвиток вмінь і навичок визначати історичний аспект становлення публічних послуг.

*Питання для обговорення:*

1. Історичний аспект становлення публічних послуг.
2. Особливості становлення та еволюції інституту адміністративних послуг в Україні.
3. Характеристика кращих зразків зарубіжного досвіду в сфері надання адміністративних послуг.
4. Визначення проблем, які виникають в процесі надання адміністративних послуг: недосконалість законодавства, відповідних умов роботи, належної поінформованості, зворотнього зв'язку з населенням, відповідного контролю, підготовки фахівців та ін.

**Джерела для обов'язкового вивчення:**

1. Конспект лекцій з дисципліни " Надання публічних послуг ", розділ 2.
2. Методичні рекомендації з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 2.

**Рекомендовані додаткові джерела для вивчення:**

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимощук. – К. : Факт, 2003. – 494 с.
2. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / І. Б. Коліушко, В. Б. Авер'янов, В. П. Тимощук, Р. О. Куйбіда, І. П. Коросніченко – К. : Факт, 2001. – 72 с.
3. Ажажа М. А. Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних і муніципальних послуг / М. А. Ажажа // Гуманітарний вісник ЗДА. – 2012. – № 50 – С. 270–277.

4. Бабаєв В. М. Практика муніципального управління / В. М. Бабаєв. – Х. : ХДМГ, 2002. – 310 с.
5. Біла книга. Про політику адаптації вітчизняного законодавства в галузі норм і стандартів до європейських вимог. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 64 с.
6. Боков В. И. От Даля к Парсону и обратно, Гипотеза о природе услуг / В. И. Боков [Электронный ресурс] // Дальневосточный федеральный университет – Режим доступа : [www.dvfu.ru](http://www.dvfu.ru).
7. Болотніков А. О. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: МАУП, 2005. – 144 с.
8. Борщ Г. А. Маркетинг громадських послуг : метод. рек. до вивч. навч. дисц. / Г. А. Борщ, О. С. Ігнатенко, А. М. Ткаченко. – К. : НАДУ, 2004. – 40 с.
9. Васильєва О. І. Формування відповідальної регіональної влади в Україні: управлінський аспект / О. І. Васильєва, В. П. Чурсін // Наукові розвідки з державного та муніципального управління : зб. наук. праць / За заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка. – Випуск 2/2012. – К. : АМУ. – 2012. – С. 50–56.
10. Винников О. Реформі адміністративних послуг – бути! / О. Винников // Пріоритети. – 2006. – № 3(29).
11. Ганоцька С. О. Професійність державного службовця як дієвий чинник надання якісних управлінських послуг / С. О. Ганоцька // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ХарРІДУ НАДУ. – Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2007. – № 1(31) – С. 441–447.
12. Давыдова И. П. Мониторинг исполнения административных регламентов [Электронный ресурс] / И. П. Давыдова // Юриспруденция в современной России : матер. всероссийской заочной науч.-практ. конф. (05.03.2011). – НП «Сибирская ассоциация консультантов» – <http://sibac.i>
13. Даньшина Ю. Методологічні засади оцінки якості адміністративних послуг / Ю. Даньшина // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – 2011. – Вип. 28. – С. 243–250.
14. Дембіцька С. Л. Про стан надання адміністративних послуг / С. Л. Дембіцька // Вісник. – 2012. – № 2. – С. 100–104.

### **Семінарське заняття до теми 2.2**

#### **" Система надання публічних послуг органами влади "**

*Мета:* формування та розвиток вмій і навичок визначати структуру механізму та органів у сфері надання публічних послуг.

*Питання для обговорення:*

1. Структура механізму та органів у сфері надання публічних послуг.
2. Типологізація органів публічного адміністрування.

3. Принципи організації діяльності органів публічного адміністрування.
4. Територіально-адміністративний аспект публічного адміністрування.
5. Нормативно-правове забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні
6. Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.
7. Положення про Реєстр адміністративних послуг, мету його формування та процес ведення.
8. Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг, повноваження суб'єктів надання адміністративних послуг та стандарти адміністративних послуг, вжиття заходів до функціонування «єдиного вікна».

#### **Джерела для обов'язкового вивчення:**

1. Конспект лекцій з дисципліни " Надання публічних послуг ", розділ
2. Методичні рекомендації з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 2.

#### **Рекомендовані додаткові джерела для вивчення:**

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 494 с.
2. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / І. Б. Коліушко, В. Б. Авер'янов, В. П. Тимошук, Р. О. Куйбіда, І. П. Коросніченко – К. : Факт, 2001. – 72 с.
3. Ажажа М. А. Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних і муніципальних послуг / М. А. Ажажа // Гуманітарний вісник ЗДІА. – 2012. – № 50 – С. 270–277.
4. Бабаєв В. М. Практика муніципального управління / В. М. Бабаєв. – Х. : ХДМГ, 2002. – 310 с.
5. Біла книга. Про політику адаптації вітчизняного законодавства в галузі норм і стандартів до європейських вимог. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 64 с.
6. Боков В. И. От Даля к Парсону и обратно, Гипотеза о природе услуг / В. И. Боков [Электронный ресурс] // Дальневосточный федеральный университет – Режим доступа : [www.dvgu.ru](http://www.dvgu.ru).
7. Болотніков А. О. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: МАУП, 2005. – 144 с.
8. Борщ Г. А. Маркетинг громадських послуг : метод. рек. до вивч. навч. дисц. / Г. А. Борщ, О. С. Ігнатенко, А. М. Ткаченко. – К. : НАДУ, 2004. – 40 с.



9. Васильєва О. І. Формування відповідальної регіональної влади в Україні: управлінський аспект / О. І. Васильєва, В. П. Чурсін // Наукові розвідки з державного та муніципального управління : зб. наук. праць / За заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка. – Випуск 2/2012. – К. : АМУ. – 2012. – С. 50–56.
10. Винников О. Реформі адміністративних послуг – бути! / О. Винников // Пріоритети. – 2006. – № 3(29).
11. Ганоцька С. О. Професійність державного службовця як дієвий чинник надання якісних управлінських послуг / С. О. Ганоцька // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ХарРІДУ НАДУ. – Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2007. – № 1(31) – С. 441–447.
12. Давыдова И. П. Мониторинг исполнения административных регламентов [Электронный ресурс] / И. П. Давыдова // Юриспруденция в современной России : матер. всероссийской заочной науч.-практ. конф. (05.03.2011). – НП «Сибирская ассоциация консультантов» – <http://sibac.i>
13. Даньшина Ю. Методологічні засади оцінки якості адміністративних послуг / Ю. Даньшина // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – 2011. – Вип. 28. – С. 243–250.
14. Дембіцька С. Л. Про стан надання адміністративних послуг / С. Л. Дембіцька // Вісник. – 2012. – № 2. – С. 100–104.

### **РОЗДІЛ 3. ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ ТА ГРОМАДСЬКИЙ КОНТРОЛЬ В ПРОЦЕСІ ФОРМУВАННЯ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА**

**Мета:** Сформуванати у слухачів:

- знання основ публічної влади та наданні публічних послуг;
- уявлення про роль громадянського суспільства в контексті децентралізації влади та публічного адміністрування;
- вміння та навички аналізу механізму надання публічних послуг у різних сферах суспільного життя.

#### **Короткий зміст лекційного матеріалу розділу.**

Основні етапи формування та еволюції громадянського суспільства. Сутнісні характеристики громадянського суспільства. Місце і роль громадських організацій у публічному адмініструванні. Громадянське суспільство як сфера формування єдиного комплексу цінностей та відносин. Автономність і органічна єдність громадянського суспільства та держави.

Влада як основний засіб публічного адміністрування. Механізм взаємодії влади та публічного адміністрування. Держава як суб'єкт політичної влади.

Управління суспільством – головне призначення публічного адміністрування.

Об'єктивна необхідність формування громадянського суспільства, його визначення. Призначення громадянського суспільства та його місця в демократичному процесі. Взаємостосунки громадянського суспільства і держави. Роль особистості та самосвідомості громадян при формуванні громадянського суспільства.

Інститути громадянського суспільства, характерні ознаки груп інтересів та громадських об'єднань, які можна віднести до інститутів громадянського суспільства.

Зміст демократії співучасті та її здійснення, що сприятиме відкритості державної політики, спрямованої на задоволення інтересів і потреб громадян. Місцеве самоврядування – демократична основа управління в державі. Основні фактори формування місцевого самоврядування. Роль місцевого самоврядування в контексті децентралізації влади та публічного адміністрування. Сфери управління та компетенції місцевого самоврядування. Інститути безпосередньої демократії в місцевому самоврядуванні. Сучасні підходи суспільного розвитку, особливості держави добробуту і держави можливостей. Основні виміри та значення громадянської культури та громадської участі в розвитку демократії.

Громадську думку як суб'єкт громадського контролю. Види громадського контролю, форми його здійснення за наданням адміністративних послуг населенню.

Кроки органів влади щодо сприяння у здійсненні громадського контролю представниками інститутів громадянського суспільства

територіальної громади з метою покращення якості послуг, які надаються населенню.

Феномен влади. Публічна влада та публічне адміністрування. Влада як основний засіб публічного адміністрування. Механізм взаємодії влади та публічного адміністрування. Держава як суб'єкт політичної влади. Економічна влада. Взаємозв'язок і взаємозалежність політичної та економічної влади. Лобізм. Поняття муніципальної публічної влади і місцевого самоврядування. Вибори органів місцевого самоврядування. Місцевий референдум. Загальні збори громадян. Органи самоорганізації населення. Управління як визначальна функція публічного адміністрування. Управлінське рішення як наукова категорія. Пріоритетність політичного вибору цінностей та цілей.

Визначення цінностей та цілей – визначальна ланка прийняття рішень. Роль конкуренції в процесі прийняття рішень. Взаємовідношення суб'єкта та об'єкта прийняття рішень. Послідовність етапів прийняття рішень. Динаміка виконання рішень.

### **Види навчальної діяльності, передбачені у розділі 3**

#### **Творча робота до розділу 3**

*Мета:* формування уявлень про формування єдиного комплексу цінностей та відносин, можливості його використання для моделювання громадянського суспільства.

*Написання та оформлення творчої роботи:* здійснюється за вимогами, що наведені у відповідному розділі методичних рекомендацій.

#### *Рекомендовані теми творчих робіт до розділу 3*

1. Сформулюйте місію органу місцевого самоврядування, базуючись на інтересах, сподіваннях та цінностях населення регіону.
2. Як спеціаліст органу місцевого самоврядування схематично зобразіть складові елементи матеріальної та фінансової бази місцевого самоврядування та охарактеризуйте проблеми їх формування.
3. Охарактеризуйте правовий статус, компетенцію та принципи діяльності місцевих державних адміністрацій у системі органів виконавчої влади України. На основі використання законодавчих актів (Закон України «Про місцеві державні адміністрації») класифікуйте повноваження місцевих державних адміністрацій на галузеві й делеговані та представте їх у формі таблиці.
4. Місцеві державні адміністрації, на Вашу думку, є президентською чи урядовою вертикаллю? Чому?
5. Розкрийте взаємозв'язок і взаємозалежність політичної та економічної влади. Яка з них, на Ваш погляд, є більш ефективною? Чи

можливе їх окреме існування?

### **Семінарське заняття до теми 3.1 " Взаємодія держави та громадянського суспільства "**

*Мета:* формування уявлень про роль громадянського суспільства в контексті децентралізації влади та публічного адміністрування.

*Питання для обговорення:*

1. Основні етапи формування та еволюції громадянського суспільства.
2. Сутнісні характеристики громадянського суспільства.
3. Місце і роль громадських організацій у публічному адмініструванні.
4. Громадянське суспільство як сфера формування єдиного комплексу цінностей та відносин.
5. Автономність і органічна єдність громадянського суспільства та держави.
6. Влада як основний засіб публічного адміністрування.
7. Механізм взаємодії влади та публічного адміністрування.
8. Держава як суб'єкт політичної влади.
9. Управління суспільством – головне призначення публічного адміністрування.
10. Об'єктивна необхідність формування громадянського суспільства, його визначення.
11. Призначення громадянського суспільства та його місця в демократичному процесі.
12. Взаємостосунки громадянського суспільства і держави.
13. Роль особистості та самосвідомості громадян при формуванні громадянського суспільства.
14. Інститути громадянського суспільства, характерні ознаки груп інтересів та громадських об'єднань, які можна віднести до інститутів громадянського суспільства.
15. Зміст демократії співучасті та її здійснення, що сприятиме відкритості державної політики, спрямованої на задоволення інтересів і потреб громадян.

**Джерела для обов'язкового вивчення:**

1. Конспект лекцій з дисципліни " Надання публічних послуг ", розділ 3.
2. Методичні рекомендації з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 3.

**Рекомендовані додаткові джерела для вивчення:**

1. Алексєєв В. М. Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток: монографія / Алексєєв В. М. та ін.; за заг. ред. Толстоухова А. В., Нижник Н.Р., Гончарук Н. Т.; Серкретаріат Каб. Міністрів України. — Д.: Монолит, 2010. — 400 с.

2. Бакуменко В.Д. Формування державно-управлінських рішень: проблеми теорії, методології, практики: монографія / В.Д. Бакуменко. – К.: Вид-во УАДУ, 2000.
3. Демократичні стандарти врядування й публічного адміністрування : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 4 квіт., 2008 р., Львів. : Ч. 1 / ред. : В. С. Загорський ; А. В. Ліпенцев ; Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Л., 2008. – 561 с.
4. Державне управління в Україні: централізація і децентралізація: монографія / кол.авт.; відп.ред.проф. Н.Р. Нижник. – К.: УАДУ при Президентові України, 1997. – 448 с.
5. Дзюндзюк В.Б. Публічне адміністрування в Україні: навчальний посібник / В.Б. Дзюндзюк, Н.М. Мельтюхова, Н.В.Фоміцька; за заг. ред. д-ра ф. наук, проф. В.В. Корженка, к.е.н., доц. Н.М.Мельтюхової. — Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. — 306 с.
6. Енциклопедія державного управління. У 8 т. – Т. 8 : Публічне врядування / наук.-ред. кол. : В. С. Загорський [та ін.] – Львів : ЛРІДУ, НАДУ, 2011. – 712 с.
7. Жевар П. Основные вопросы публичной службы / П. Жевар ; пер. с фр. Ю. Брагиной. – Лиль : Изд-во РИУ, 2004. – 164 с.
8. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. - № 24. – С.170.
9. Закон України «Про місцеві державні адміністрації» від 09.04.1999 р. № 586- XIV // Офіц. вісник України. – 1999. - № 18. – С.190.
- 10.Кайлюк Є.М. Гриненко В.В. Публічне адміністрування. Підручник. Х. ХНАМГ, 2013. – 200 с.
- 11.Публічне адміністрування в Україні: навч. посібник / за заг. ред. д-ра ф. наук, проф. В.В. Корженка, к.е.н., доц. Н.М. Мельтюхової – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр", 2011. – 306 с.
- 12.Публічна адміністрування в Україні: становлення та розвиток: монографія/ В.М. Алексєєв, Л.С. Бровченко, І.А. Верещук та ін.; за за. Ред.. А.В. Товстоухова, Н.Р. Нижник, Н.Т. Гончарук. – К.: Монолит, 2010.
- 13.Публічне адміністрування : навч. посіб. / Усаченко Л. М., Кальниш Ю. Г., Коваль Г. В. – К. : НВДЦ “Нововведення”, 2013. – 186 с.

### Семінарське заняття до теми 3.2

#### " Публічні послуги та громадський контроль в процесі формування громадянського суспільства "

*Мета:* формування вміннь та навичок аналізу механізму надання

публічних послуг у різних сферах суспільного життя.

*Питання для обговорення:*

1. Сучасні підходи суспільного розвитку, особливості держави добробуту і держави можливостей.
2. Основні виміри та значення громадянської культури та громадської участі в розвитку демократії.
3. Громадську думку як суб'єкт громадського контролю.
4. Види громадського контролю, форми його здійснення за наданням адміністративних послуг населенню.
5. Кроки органів влади щодо сприяння у здійсненні громадського контролю представниками інститутів громадянського суспільства територіальної громади з метою покращення якості послуг, які надаються населенню.

**Джерела для обов'язкового вивчення:**

1. Конспект лекцій з дисципліни " Надання публічних послуг ", розділ 3.
2. Методичні рекомендації з дисципліни "Надання публічних послуг", розділ 3.

**Рекомендовані додаткові джерела для вивчення:**

1. Дзюндзюк В.Б. Публічне адміністрування в Україні: навчальний посібник / В.Б. Дзюндзюк, Н.М. Мельтюхова, Н.В.Фоміцька; за заг. ред. д-ра ф. наук, проф. В.В. Корженка, к.е.н., доц. Н.М.Мельтюхової. — Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2011. — 306 с.
2. Енциклопедія державного управління. У 8 т. — Т. 8 : Публічне врядування / наук.-ред. кол. : В. С. Загорський [та ін.] — Львів : ЛРІДУ, НАДУ, 2011. — 712 с.
3. Жевар П. Основные вопросы публичной службы / П. Жевар ; пер. с Кайлюк Є.М. Гриненко В.В. Публічне адміністрування. Підручник. Х. ХНАМГ, 2013. — 200 с.
4. Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Бердянську [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Бердянської міської ради – Режим доступу : <http://rada.berdyansk.net>
5. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про адміністративний збір» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Центру політико-правових реформ – Режим доступу : <http://cplr.org.ua>
6. Примірне положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 // Урядовий кур'єр. – 2013. – № 44.
7. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Голос України. – 2012. – № 188.
8. Публічне адміністрування в Україні: навч. посібник / за заг. ред. д-ра

- ф. наук, проф. В.В. Корженка, к.е.н., доц. Н.М. Мельтюхової – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр", 2011. – 306 с.
9. Публічна адміністрування в Україні: становлення та розвиток: монографія/ В.М. Алексєєв, Л.С. Бровченко, І.А. Верещук та ін.; за за. Ред.. А.В. Товстоухова, Н.Р. Нижник, Н.Т. Гончарук. – К.: Монолит, 2010.
10. Публічне адміністрування : навч. посіб. / Усаченко Л. М., Кальниш Ю. Г., Коваль Г. В. – К. : НВДЦ "Нововведення", 2013. – 186 с.

## ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ТВОРЧОЇ РОБОТИ

Самостійна робота слухача у межах навчальної дисципліни " Надання публічних послуг " передбачає написання та презентацію ним творчої роботи до кожного розділу на одну з передбачених переліком тем за власним вибором. Виконання цієї роботи орієнтоване на практичне застосування знань і розвиток вмінь, здобутих в процесі лекційних і семінарських занять, самостійного опрацювання навчальних матеріалів та обдумування слухачем питань відповідно до обраної тематики. Викладення необхідних матеріалів повинно бути лаконічним, чітко сформульованим і відповідати суті проблеми. Результатом написання творчої роботи є обґрунтований авторський висновок щодо обраної тематики і можливі практичні рекомендації.

Творча робота повинна бути підготовлена слухачем індивідуально. Вона надається у електронному вигляді (файлом) викладачеві, а її результати презентуються під час семінарського заняття за відповідною тематикою у формі короткої доповіді (3-4 хв.) та відповідей на поставлені запитання.

Творча робота має висвітлювати:

- основні теоретичні положення за обраною темою;
- практичне значення теоретичних положень, можливі підходи та шляхи їх практичного застосування;
- висновки, що коротко відображають результати проведеного слухачем дослідження;
- перелік використаних джерел, оформлених згідно із вимогами.

Творча робота має бути оформлена як документ Microsoft Word формату А4, шрифт Times New Roman, 14 кегель, міжрядковий інтервал – 1,5, поля – 2 см з усіх боків. Титульний аркуш творчої роботи повинен мати такий зміст: назва університету; назва інституту; назва кафедри; назва навчальної дисципліни; тема творчої роботи; прізвище, ім'я, по батькові студента, курс, шифр академічної групи; рік написання творчої роботи. За титульним аркушем слідує план творчої роботи, в якому треба виділити всі її структурні частини. У плані праворуч позначаються номери сторінок початку кожного пункту. Обсяг творчої роботи визначається вмінням слухача стисло і водночас вичерпно розкрити тему: узагальнити теоретичні напрацювання за напрямом, що розглядається, оцінити їх прикладне значення, зробити висновки та обґрунтувати власні пропозиції. Обсяг роботи – 10-15 сторінок. Обов'язковою вимогою є чітке посилання на джерела інформації. Всі цифри, факти, теорії, думки вчених, цитати повинні мати посилання у вигляді [N, с. M] (N означає номер джерела у наведеному в кінці їх переліку, а M – номер сторінки у цьому джерелі). Бажано використовувати в творчій роботі таблиці, схеми, графіки, діаграми тощо. Перелік використаних джерел (не менше 7 позицій) оформляється згідно з діючими правилами. У творчій роботі мають бути обов'язково викладені авторські висновки та пропозиції.



## **ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ**

Підсумковий контроль засвоєння знань слухачів з дисципліни "Надання публічних послуг" здійснюється у формі усного опитування відповідно до орієнтовного переліку питань, що наведені нижче.

### **Орієнтовний перелік питань для підсумкового контролю**

1. Поняття та сутнісні характеристики послуги.
2. Сучасні підходи до визначення змісту публічних послуг.
3. Поняття, ознаки та види публічних послуг.
4. Класифікація публічних послуг.
5. Категорійно-понятійний апарат в сфері надання адміністративних послуг.
6. Історичний аспект становлення публічних послуг.
7. Визначення проблем, які виникають в процесі надання адміністративних послуг: недосконалість законодавства, відповідних умов роботи, належної поінформованості, зворотнього зв'язку з населенням, відповідного контролю, підготовки фахівців та ін.
8. Кращі зразки зарубіжного досвіду із питання надання публічних послуг.
9. Структура механізму та органів у сфері надання публічних послуг.
10. Типологізація органів публічного адміністрування.
11. Принципи організації діяльності органів публічного адміністрування.
12. Територіально-адміністративний аспект публічного адміністрування.
13. Нормативно-правове забезпечення організації діяльності органів у сфері надання публічних послуг.
14. Основні етапи формування та еволюції громадянського суспільства.
15. Сутнісні характеристики громадянського суспільства.
16. Місце і роль громадських організацій у публічному адмініструванні.
17. Громадянське суспільство як сфера формування єдиного комплексу цінностей та відносин.
18. Автономність і органічна єдність громадянського суспільства та держави.
19. Механізм взаємодії влади та публічного адміністрування.
20. Держава як суб'єкт політичної влади.
21. Взаємостосунки громадянського суспільства і держави.
22. Роль особистості та самосвідомості громадян при формуванні громадянського суспільства.
23. Інститути громадянського суспільства.
24. Демократія співучасті та її здійснення, що сприятиме відкритості державної політики, спрямованої на задоволення інтересів і потреб громадян.
25. Поняття муніципальної публічної влади і місцевого самоврядування.
26. Місцеве самоврядування – демократична основа управління в державі.

27. Основні фактори формування місцевого самоврядування.
28. Роль місцевого самоврядування в контексті децентралізації влади та публічного адміністрування.
29. Інститути безпосередньої демократії в місцевому самоврядуванні.
30. Сучасні підходи суспільного розвитку, особливості держави добробуту і держави можливостей.
31. Основні виміри та значення громадянської культури та громадської участі в розвитку демократії.
32. Громадська думка як суб'єкт громадського контролю.
33. Види громадського контролю, форми його здійснення за наданням адміністративних послуг населенню.
34. Кроки органів влади щодо сприяння у здійсненні громадського контролю представниками інститутів громадянського суспільства територіальної громади з метою покращення якості послуг, які надаються населенню.
35. Сутність поняття «державна влада».
36. Громадянське суспільство: поняття та етапи формування.
37. Поняття та види влади.
38. Проблеми розвитку центрів надання публічних послуг.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Основні джерела

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР (зі змінами та доп.) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України – <http://zakon1.rada.gov.ua>
2. Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Проект Указу Президента України [Електронний ресурс] – Режим доступу : [valky-rda.at.ua/Golovdergslugbi/konceptcia/1304100953.pdf](http://valky-rda.at.ua/Golovdergslugbi/konceptcia/1304100953.pdf)
3. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7. – С. 16.
4. Настанова щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 «Системи управління якістю. Вимоги» в ЦОВВ : Наказ Держспоживстандарту України № 235 від 30.06.2009 р. [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби – <http://nads.gov.ua>
5. Нормативні документи, які регулюють різні сфери надання послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/search/?word=%EF%EE%F1%EB%F3%E3%E8>
6. Методика и программа подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.irkobl.ru/.../Metodika\\_i\\_programma.pdf](http://www.irkobl.ru/.../Metodika_i_programma.pdf)
7. Методика расчета уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [derit.ivanovoobl.ru/upload/derit/adm.../8.doc](http://derit.ivanovoobl.ru/upload/derit/adm.../8.doc)
8. Методичні рекомендації Комітету громадського контролю щодо врегулювання системи платних адміністративних послуг органів влади [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academia.org.ua/?p=173>.
9. Питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : Указ Президента України від 06.04.2011 р. № 370/2011 (зі змінами і доп.) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради — Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
10. Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.03.2010 р. № 360-р // Урядовий кур'єр. – 2010. – № 59.
11. Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Бердянську [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Бердянської міської ради – Режим доступу : <http://rada.berdyansk.net>

12. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про адміністративний збір» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Центру політико-правових реформ – Режим доступу : <http://cplr.org.ua>
13. Примірне положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 // Урядовий кур'єр. – 2013. – № 44.
14. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Голос України. – 2012. – № 188.
15. Про внесення змін до Указу Президента України від 06.04.2011 р. № 370 : Указ Президента України від 08.04.2011 р. № 409/2011 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>
16. Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : Указ Президента України від 28.02.2013 р. № 96/2013 // Урядовий кур'єр. – 2013. – № 43.
17. Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : Указ Президента України від 24.12.2012 р. № 726/2012 // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 238.
18. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 06.09.2005 р. № 2806-IV [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
19. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV // Голос України. – 2003. – № 119.
20. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV // Голос України. – 2003. – № 119.
21. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 44 // Урядовий кур'єр. – 2013. – № 24.
22. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. № 66 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 6. – С. 107.
23. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення профілів професійної компетентності посад державної служби у державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим або їх апараті : Наказ Нацдержслужби України від 20.07.2012 р. № 148 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби – Режим доступу : [www.nads.gov.ua](http://www.nads.gov.ua)
24. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг : Наказ Міністерства економіки України від 12.07.2007 р. № 219 (із змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України – Режим доступу : <http://me.kmu.gov.ua>
25. Про затвердження Національної рамки кваліфікацій : Постанова Кабінету Міністрів України від 23.11.2001 р. № 1341 // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 9; 2013. – № 155.

26. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.09.2011 р. № 1014-р // Урядовий кур'єр від 28.10.2011 – № 200.
27. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 р. № 1076-р // Урядовий кур'єр від 01.11.2011. – № 202.
28. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади з використанням електронного цифрового підпису : Наказ Міністерства юстиції України від 01.11.2012 р. № 1600/5 // Офіційний вісник України. – 2012. – № 87.
29. Про затвердження Порядку формування та ведення Реєстру адміністративних послуг : Наказ Головного управління державної служби України від 26.11.2009 № 351 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 4. – С. 54. – Ст. 174.
30. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 66. – ст. 2396.
31. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 р. № 614 // Офіційний вісник України. – 2006. – № 20. – Ст. 1435.
32. Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.05.2013 р. № 379 // Урядовий кур'єр. – 2013. – № 104.
33. Про місцеве самоврядування : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>
34. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 09.04.1999 р. № 586-XIV [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>
35. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13 // Урядовий кур'єр. – 2013. – № 10.
36. Про Реєстр адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.12.2011 р. № 1274 // Офіційний вісник України. – 2011. – № 97. – Стор. 122.
37. Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.07.2012 р. № 670 // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 134.
38. Деякі питання надання адміністративних послуг, видачі документів дозвільного характеру : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.07.2009 р. № 724 (із змінами й доп.) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України – <http://zakon4.rada.gov.ua>.

### Додатокві джерела

39. Борщ Г. Методи підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування з надання громадських послуг територіальній громаді / Г. Борщ, В. Кононенко, П. Овчар // Управління сучасним містом. – 2007. – № 1–12(25–28) – С. 169–175.
40. Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування : метод. посіб. / І. Бригілевич, П. Підгаєць ; Швейцарсько–український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія–А». – 2012. – 134 с.
41. Буличева Н. А. Розвиток інституту адміністративних послуг як передумова побудови сервісної держави / Н. А. Буличева, Ю. І. Пивовар // Митна справа – 2011. – № 1(73). – Ч. 2. – С. 162–167.
42. Буренко Т. О. Необхідність створення концептуальних засад реформування системи адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Т. О. Буренко // Державне управління: удосконалення та розвиток : електронне фахове видання. – Режим доступу : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=217>.
43. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації / Н. В. Васильєва. – Донецьк : Юго-Восток, 2013. – 400 с.
44. Вишневський А. В. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / А. В. Вишневський, О. Г. Рогожин, В. М. Сороко ; за наук. ред. к.філ.н. Ю. А. Привалова. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 180 с.
45. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / С. В. Дзюба, І. Б. Жилияєв, С. К. Полумієнко, І. А. Рубан, А. І. Семенченко ; за ред. А. І. Семенченка. – К. : ТОВ «Арт-мастер», 2012. – 264 с.
46. Коліушко І. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні / І. Коліушко, В. Тимощук // Центр політико-правових реформ, Фонд Демократичні ініціативи. – К. : ФОП Москаленко О.М., 2009. – 196 с.
47. Надання адміністративних послуг : навч.-метод. посіб. для системи підвищ. кваліфік. держ. служб. і посад. осіб місц. самовряд. / уклад. А. В. Ліпенцев. – Л., 2013. – 183 с.
48. Оболенський О. Ю. Методика проведення функціонального аналізу діяльності органів державної влади з урахуванням доцільності надання ними послуг : наук. розроб. / О. Ю. Оболенський, В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2009. – 40 с.
49. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. / за заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : СПД О. М. Москаленко, 2010. – 440 с.
50. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимощук. – К. : Факт, 2003. – 494 с.

51. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / І. Б. Коліушко, В. Б. Авер'янов, В. П. Тимошук, Р. О. Куйбіда, І. П. Коросніченко – К. : Факт, 2001. – 72 с.
52. Ажажа М. А. Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних і муніципальних послуг / М. А. Ажажа // Гуманітарний вісник ЗДІА. – 2012. – № 50 – С. 270–277.
53. Акер Л. Оцінка системи управління персоналом в органах виконавчої влади України : звіт, підгот. на замовл. Світового Банку за підтр. Центру сприяння інституц. розв. держ. служби при Гол. упр. держ. служби Укр. / Л. Акер. – К. : Центр спр. інституц. розв. держ. служби, 2005. – 31 с.
54. Антикоррупционная сеть для стран Восточной Европы и Центральной Азии : Стамбульский план действий по борьбе с коррупцией. Второй раунд мониторинга // Доклад Таджикистана на 11-й мониторинговой встрече Стамбульского плана действий, 22-24.02.2012 г.
55. Бабаев В. М. Практика муніципального управління / В. М. Бабаев. – Х. : ХДМГ, 2002. – 310 с.
56. Біла книга. Про політику адаптації вітчизняного законодавства в галузі норм і стандартів до європейських вимог. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 64 с.
57. Боков В. И. От Даля к Парсону и обратно, Гипотеза о природе услуг / В. И. Боков [Электронный ресурс] // Дальневосточный федеральный университет – Режим доступа : [www.dvgu.ru](http://www.dvgu.ru).
58. Борщ Г. А. Маркетинг громадських послуг : метод. рек. до вивч. навч. дисц. / Г. А. Борщ, О. С. Ігнатенко, А. М. Ткаченко. – К. : НАДУ, 2004. – 40 с.
59. Васильєва О. І. Формування відповідальної регіональної влади в Україні: управлінський аспект / О. І. Васильєва, В. П. Чурсін // Наукові розвідки з державного та муніципального управління : зб. наук. праць / За заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка. – Випуск 2/2012. – К. : АМУ. – 2012. – С. 50–56.
60. Винников О. Реформі адміністративних послуг – бути! / О. Винников // Пріоритети. – 2006. – № 3(29).
61. Ганоцька С. О. Професійність державного службовця як дієвий чинник надання якісних управлінських послуг / С. О. Ганоцька // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ХарРІДУ НАДУ. – Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2007. – № 1(31) – С. 441–447.
62. Горошко А. А. Проблемні питання запровадження системи управління якістю у діяльність органів виконавчої влади / А. А. Горошко // Вісник. – 2011. – № 2. – С. 114–118.
63. Давыдова И. П. Мониторинг исполнения административных регламентов [Электронный ресурс] / И. П. Давыдова // Юриспруденция в современной России : матер. всероссийской заочной науч.-практ. конф. (05.03.2011). – НП «Сибирская ассоциация консультантов» – <http://sibac.i>

64. Даньшина Ю. Методологічні засади оцінки якості адміністративних послуг / Ю. Даньшина // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – 2011. – Вип. 28. – С. 243–250.
65. Дембіцька С. Л. Про стан надання адміністративних послуг / С. Л. Дембіцька // Вісник. – 2012. – № 2. – С. 100–104.
66. Длугопольський О. В. Гармонізація стандартів надання публічних послуг в Україні до вимог ЄС / О. В. Длугопольський // Політико–правове забезпечення державної служби та служби в органах місцевого самоврядування : зб. доп. щорічних Всеукраїнських громадських слухань (Одеса, 24-25.09.2009) / ред. кол. : Т. В. Мотренко (голов. ред.) [та ін.]. – Одеса : Юридична література, 2009. – С. 241–245.
67. Драган І. О. Оцінка якості надання адміністративних послуг в контексті удосконалення механізму взаємодії органів влади з громадою [Електронний ресурс] / І. О. Драган // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2014. – № 3. – Режим доступу до журналу: <http://www.dy.nayka.com.ua>.
68. Долечек В. С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект : автореф. дис. к.держ.упр. : 25.00.02 [Електронний ресурс] / В. С. Долечек ; НАДУ при Президентові України. – К., 2005. – 20 с.
69. Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади : теоретичні підходи до вирішення практичних завдань. / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. – К. : НАДУ, 2008. – 44 с.
70. Забродская К. Анализ развития государственных е-услуг / К. Забродская, А. Кононов, О. Секлицкий [Электронный ресурс] // Вестник связи – Режим доступа : [http://www.mpt.gov.by/File/2010\\_1/Ю-Кононов%281%29.pdf](http://www.mpt.gov.by/File/2010_1/Ю-Кононов%281%29.pdf)
71. Ігнатенко О. Маркетинг в організації надання громадських послуг / О. Ігнатенко, Я. Павленко // Стратегія реформування системи державного управління на засадах демократичного врядування: матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (Київ, 31.05.2007) : у 4 т. / за заг. ред. О. Ю. Оболенського, С. В. Сьоміна. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – Т. 3. – С. 6–8.
72. Кірмач А. Адміністративні послуги – для громадян, а не для підприємців [Електронний ресурс] / А. Кірмач // Юридична газета. – 2006. – № 18(78). – Режим доступу : – <http://www.yur-gazeta.com/article/344/> – Назва з екрану
73. Клімушин П. С. Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням порталних технологій в систему національного державного управління [Електронний ресурс] / П. С. Клімушин – Режим доступу : [www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-1/doc/5/03.pdf](http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-1/doc/5/03.pdf)
74. Ключковський Ю. Адміністративні послуги не повинні створювати додаткових проблем для людей / Ю. Ключковський // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nuns.com.ua/news>.



75. Колтун В. С. Організація взаємодії органів місцевого самоврядування з місцевими органами виконавчої влади у сфері надання муніципальних послуг / В. С. Колтун // Вісн. НАДУ. – 2012. – № 1. – С. 211–220.
76. Коняєва В. В. Організаційно-правові механізми надання державних послуг на регіональному рівні : автореф. дис. к. держ. упр. : 25.00.02 / В. В. Коняєва ; ХРІДУ НАДУ при Президентіві України. – Х., 2012. – 18 с.
77. Кузнецов С. Л. Электронное правительство – что это такое? / С. Л. Кузнецов. // Административное право, 2010, № 1. – С. 103–110.
78. Куц Ю. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади / Ю. Куц. – Х.: НАДУ, 2006. – 192 с.
79. Легеза Є. О. Особливості удосконалення реєстру адміністративних послуг / Є. О. Легеза // Вісник Запорізького національного університету. – 2012. – № 2(1). – С. 152–156.
80. Легеза Є. О. Щодо визначення адміністративних послуг в Україні / Є. О. Легеза // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ, 2010. – № 4. – С. 203–208.
81. Логвінов В. Регламентация адміністративної діяльності державних органів влади / В. Логвінов, М. Мазуркевич, Н. Костенюк, А. Ракша // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – 2011. – Вип. 29. – С. 34–41.
82. Логвінов В. Г. Створення адміністративних регламентів надання послуг на основі формалізації управлінських процесів / В. Г. Логвінов // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2011. – Вип. 2(46). – С. 99–103.
83. Лук'янов О. П. Сучасні критерії якості надання послуг органами державної влади та місцевого самоврядування / О. П. Лук'янов // Управління розвитком. – 2010. – № 8(84). – С. 24–27.
84. Мазуркевич М. В. Надання електронних послуг в клієнто орієнтованій моделі державного управління / М. В. Мазуркевич // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2011. – Вип. 2(46). – С. 103–106.
85. Маматова Т. В. Впровадження систем управління якістю при наданні муніципальних послуг: існуючі практики та напрями удосконалення / Т. В. Маматова // Аспекти публічного управління. – 2013. – № 1 (1). – С. 105 – 112.
86. Маматова Т. В. Громадський моніторинг надання адміністративних послуг в Україні: огляд стану нормативного регулювання / Т. В. Маматова, Ю. П. Шаров // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з держ. упр. – Х. : вид-во «ДокНаукДержУпр», 2013. – Вип. 4(16). – С. 25 – 32.
87. Мельтюхова Н. Формування управлінської послуги як основа підвищення якості муніципального менеджменту / Н. Мельтюхова, І. Дробязко // Муніципальний менеджмент: становлення та розвиток в Україні : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. / за заг. ред. Ю. П. Шарова. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2004. – С. 49–54.
88. Офіційний сайт проекту «Ведение бизнеса» [Електронний ресурс] – Режим доступа : <http://www.doingbusiness.org>.

- 89.Офіційний сайт Державного фонду сприяння місцевому самоврядуванню в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://municipal.gov.ua>
- 90.Офіційний сайт Інформаційно-аналітичного центру ЕКСОР (Експертні Комп'ютерні Системи Оптимізації Рішень) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ecsor.com.ua>
- 91.Офіційний сайт Центру досліджень місцевого самоврядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cdms.org.ua>
- 92.Офіційний сайт Центру політико-правових реформ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pravo.org.ua>
- 93.Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] // Фонд Демократичних ініціатив ім. Ілька Кучеріва – Режим доступу : <http://dif.org.ua/ua/index.htm>
94. Пархоменко В. П. Інформаційне забезпечення місцевого самоврядування при наданні послуг населенню : автореф. дис. к.держ.упр. : 25.00.04 / В. П. Пархоменко ; ХРІДУ НАДУ при Президентові України. – Х., 2009. – 18 с.
- 95.Писаренко Г. М. Дозвільні адміністративні процедури / Г. М. Писаренко // Адміністративна реформа та проблеми вдосконалення діяльності правоохоронних органів : Кримський юридичний вісник. – Сімферополь. – 2008. – Вип. 3. – С. 171.
- 96.Писаренко Г. М. Запровадження доктрини адміністративних послуг в Україні / Г. М. Писаренко // Митна справа. – 2005. – № 6. – С. 80–83.
- 97.Пірен М. Управлінський дискурс становлення нового державного управління: західний досвід для України / М. Пірен // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. - № 1. – 2013. – С. 14-21.
- 98.Резнікова В. В. Сутність категорії «послуга»: аналіз існуючих концепцій [Електронний ресурс] / В. В. Резнікова // Радник – Український юридичний портал – Режим доступу : <http://radnuk.info/statti/230-tsuv-pravo/14859.lr.html>

### Інтернет-ресурси

1. Законодавство України. – <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=a>
2. Организация Объединенных Наций. – <http://www.un.org/russian/>
3. Організація економічного співробітництва та розвитку. – <http://www.oecd.org>
4. Открытое правительство. – <http://большоеправительство.рф/>
5. Президент України. Офіційне інтернет-представництво. – <http://www.president.gov.ua>
6. Программа развития Организации Объединенных Наций. – <http://www.undp.org/>
7. Россия без дураков. – <http://россиябездураков.рф/>
8. Світовий банк. – <http://www.worldbank.org/>
9. Страны мира (полные данные). – <http://wgeo.ru/>

10. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. – <http://www.kmu.gov.ua/control>
11. European Commission. – [http://ec.europa.eu/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/index_en.htm)
12. Forward Studies Unit EU. – [http://ec.europa.eu/comm/cdp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/comm/cdp/index_en.htm)
13. Freedom House. – <http://www.freedomhouse.org/>
14. Gateway to the European Union. – [http://europa.eu/index\\_en.htm](http://europa.eu/index_en.htm)
15. International Public Management Network. – <http://www.inpuma.net/>
16. Local Government and Public Service Reform Initiative. – <http://lgi.osi.hu/>
17. NISPAcee Information Portal. – <http://www.nispa.sk>
18. Open government partnership. – <http://www.opengovpartnership.org>
19. The Sigma Programme. – <http://www.sigmaxweb.org>
20. United Cities and Local Governments. – <http://www.cities-localgovernments.org/>
21. United Nations Public Administration Network. – <http://www.unpan.org/>

**НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ**

*Коврига Олена Сергіївна*

**Методичні рекомендації**

*В авторській редакції*

Підписано до друку \_\_.01.2019 р.

Формат 60x84/16. Друк офсетний. Папір офсетний.

Гарнітура Times. Обл-вид. арк. \_\_\_\_.

Умов. друк. арк. \_\_\_\_\_. Наклад 100 прим.

Віддруковано у типографії «ПП«КП»УкрСІЧ» з оригіналів авторів.  
02660, Київ, вул. Магнітогорська, 1, оф. 216, тел. 224-58-24